



## „Mit maßgeschneiderten Testmanagement-Services von SAP Consulting beugen wir Softwarefehlern und Folgekosten wirksam vor.“

Dr. Torsten Köppe, Produktmanager POSTCARD, Deutsche Post AG

### AUF EINEN BLICK

#### Zusammenfassung

Die Deutsche Post trägt mit maßgeschneiderten Testmethodiken und -services von SAP Consulting mehr Sicherheit und Stabilität in ihr System für das Management von Kundenkarten.

#### Internetadresse

[www.deutschepost.de/postcard](http://www.deutschepost.de/postcard)

#### Die wichtigste Herausforderung

Entwicklung einer sicheren und effizienten Methode für die Erstellung fachlicher Testfälle zur Prüfung neuer Software-Updates für die komplexen Anforderungen des Kartenmanagementsystems

#### Projektziel

Sichere und wirtschaftliche Prüfung von Software-Updates des Managementsystems für die POSTCARD, der Geschäftskundenkarte der Deutschen Post.

#### Lösung und Services

Kundenindividuelle Testmanagement-Services von SAP Consulting

#### Entscheidung für SAP Consulting\*

- Vorhandenes Wissen über Geschäftsmodell und -prozesse der Kundenkarte
- Testservice, Testumgebung und Betrieb der Produktivlandschaft aus einer Hand
- Volle Kosten- und Leistungstransparenz durch Festpreisangebote

#### Highlight der Implementierung

Entwicklung eines innovativen, bedarfsgerechten Testkonzepts durch SAP Consulting, das zugleich ein Höchstmaß an Testsicherheit und -effizienz gewährleistet.

#### Hauptnutzen für den Kunden

- Mehr Stabilität und Sicherheit für den Produktivbetrieb des Managementsystems für die POSTCARD
- Regelmäßiges Reporting von SAP Consulting zu fachlichen Testfällen und erkannten Fehlern an die Deutsche Post ermöglicht es, Prozesse und Dokumentation kontinuierlich zu verbessern.
- Minimierung außerplanmäßiger Softwareeinspielungen (Hot Fixes)
- Konsequente Vermeidung möglicher Fehlerfolgekosten
- Vollständige Kosten- und Leistungstransparenz durch Festpreisangebot

#### Integration von Nicht-SAP-Produkten

Eigenentwickeltes Kundenkarten-Management-System der Deutschen Post

## DEUTSCHE POST AG

### Mehr Sicherheit und Stabilität im System für das Management von Kundenkarten durch maßgeschneiderte Testmethodik und -services von SAP® Consulting

Die Deutsche Post als weltweit führende Logistikgruppe bietet integrierte Dienstleistungen und kundenorientierte Lösungen für den Transport von Waren sowie das Management von Informationen und Zahlungsströmen. Rund 500.000 Mitarbeiter in über 220 Ländern und Regionen machen das Unternehmen zu einem der größten Arbeitgeber der Welt.

#### Mehrwertservices für Geschäftskunden:

##### Die POSTCARD

Seit 1999 gibt es die POSTCARD: Mit der kostenlosen Geschäftskundenkarte ist es möglich, nahezu alle Produkte und Dienstleistungen in den bundesweiten Filialen und Großannahmestellen bargeldlos zu bezahlen. Je nach Funktion der jeweiligen Inhaber können Unternehmen unterschiedliche Verfügungsrahmen festlegen, individuelle Kartenkennungen vergeben oder eine Persönliche Identifikationsnummer (PIN) beantragen. Mit der PIN lassen sich viele Transaktionen auch bequem und sicher in der eFiliale, der Postfiliale im Internet, erledigen. Die POSTCARD wird bislang schon von über 380.000 Kunden genutzt, mehr als 700.000 Karten wurden ausgegeben.

#### Gesucht: Ein Testmanagement-Konzept nach Maß!

Für den Einsatz der POSTCARD kommt in den Filialen und teilnehmenden Großannahmestellen für Geschäftskunden sowie im Internet ein spezielles Kartenmanagementsystem zum Einsatz. Dieses muss regelmäßig angepasst werden, beispielsweise aufgrund veränderter Geschäftsmodelle und neuer Prozesse, die aus der kontinuierlichen Ausweitung des Serviceangebotes für POSTCARD-Kunden resultieren. Um dabei konsequent auf Nummer sicher

\* Seit dem 01.01.2005 kooperieren SAP Deutschland AG & Co. KG und SAP Systems Integration AG noch enger. Mit dem gemeinsamen Serviceportfolio SAP Consulting steht unseren Kunden künftig ein umfassenderes betriebswirtschaftliches sowie technisches Beratungsangebot zur Verfügung.

**SAP Systems  
Integration AG**  
St. Petersburger Straße 9  
01069 Dresden  
T +49/3 51/48 11-0  
F +49/3 51/48 11-303  
[www.sap-si.de](http://www.sap-si.de)

**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**  
Hasso-Plattner-Ring 7  
69190 Walldorf  
T 08 00/5 34 34 24\*  
F 08 00/5 34 34 20\*  
\* gebührenfrei in Deutschland  
T +49/18 05/34 34 24\*\*  
F +49/18 05/34 34 20\*\*  
\*\* gebührenpflichtig  
E [info.germany@sap.com](mailto:info.germany@sap.com)  
[www.sap.de/consulting](http://www.sap.de/consulting)

Kostenloser Online Newsletter  
[www.sap.de/sapimfokus](http://www.sap.de/sapimfokus)

zu gehen und Systemfehler auszuschließen, beauftragte die Deutsche Post SAP® Consulting mit der Planung und Durchführung von systematischen Abnahmetests der fachlichen Funktionen des Managementsystems für die POSTCARD.

#### **Logische Testfälle für mehr Sicherheit und Effizienz**

Hierfür entwickelte SAP Consulting ein spezielles „Baukastensystem“: Dieses erlaubt es, Software-Updates vor der Einspielung in das Produktivsystem hinsichtlich ihrer fachlichen Richtigkeit und Funktionstüchtigkeit auf Herz und Nieren zu testen. Der Lösungsansatz nutzt so genannte logische Testfälle, die erst im Zusammenhang mit den jeweiligen Anforderungen und Änderungen eines neuen Releases der Kartensoftware konkret ausgeprägt werden. Ein logischer Testfall kann beispielsweise lauten: „Melde Dich mit Deiner POSTCARD an“, eine mögliche konkrete Ableitung: „Melde Dich in der eFiliale mit Deiner Karte und Deiner PIN an“ – etwa, weil er Produkte online beauftragen möchte. Durch diesen objektorientierten Ansatz lassen sich einzelne Merkmale für neue Testscenarien schnell und einfach zusammenstellen. Und darauf kommt es der Deutschen Post an: „Bei einem Release mit sieben großen Systemänderungen müssen beispielsweise rund 130 einzelne Testfallketten geprüft werden“, berichtet Dr. Torsten Köppe. Mit der objektorientierten Testmethodik lassen sich derart umfangreiche Testscenarien schneller und effizienter bewältigen. Das Unternehmen spart viel Arbeit und Zeit – und damit auch Kosten. „Wir stellen lediglich die Änderungen des jeweiligen Releases zusammen, erhalten dann ein Festpreisangebot für die Durchführung der Tests“, erklärt Dr. Köppe. SAP Consulting führt nicht nur die Tests durch, sondern betreibt auch die zentralen Testinfrastrukturen. Die Produktivumgebung stellt SAP Hosting bereit. „Mit Hosting, Testumgebung und Fachtests aus einer Hand erreichen wir einen optimalen Ressourceneinsatz und ein Maximum an Sicherheit“, so der Produktmanager weiter.

#### **Regelmäßige Berichte und Fehlermeldungen**

Wöchentliche Testberichte informieren detailliert darüber, wie viele Testscenarien für ein Update bereits durchgeführt wurden und welche Fehler dabei auftraten. Die festgestellten Abweichungen liefert das Team von SAP Consulting über eine spezielle Software für Qualitätsmanagement mit detaillierten Fehlerbeschreibungen an die Deutsche Post. Auf Basis dieser Informationen können die internen Fachverantwortlichen dann beurteilen, ob tatsächlich ein Entwicklungsfehler vorliegt oder etwa unzureichende oder veraltete Beschreibungen in der Dokumentation des Geschäftsmodells ausschlaggebend sind. In beiden Fällen trägt die kompetente Durchführung der Tests zu mehr Qualität und Sicherheit in den Prozessen bei.

#### **Updates ohne Risiko**

Für die Deutsche Post erweist sich die Entscheidung für eine externe Unterstützung des Testmanagements durch SAP Consulting als richtig: Die zuvor bereits regelmäßig und sorgfältig durchgeführten Fachtests gewannen durch das neue methodische Vorgehen weiter an Qualität und Effizienz. Seit 2004 konnte die Deutsche Post dadurch die Zahl ungeplanter Softwareupdates im Zuge von Systemveränderungen („Hot Fixes“) reduzieren. „Die fachlichen Testfälle beugen insbesondere schwerwiegenden Fehlern vor, die später im Produktivbetrieb erhebliche Folgekosten verursachen könnten“, berichtet Produktmanager Dr. Köppe. Aufgrund der großen Kundenzahl könnten derartige Fehlerfolgekosten leicht einen fünf- bis sechsstelligen Euro-Betrag erreichen. Ganz abgesehen vom möglichen Unmut der Kunden, falls sie sich aufgrund eines Softwarefehlers beispielsweise mit einer neuen PIN anfreunden müssten. Dr. Torsten Köppe: „Heute können wir derartige Risiken nahezu ausschließen und unseren Kunden die Servicequalität und Prozesssicherheit bieten, die sie erwarten.“